

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENERAPAN
SERTIPIKAT ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA BANJARBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan
Di Bidang Pertanahan Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

DEVI KUSUMAWARDANI

NIT. 22314507

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

The digital transformation of land services has been implemented through the adoption of electronic land certificates as an effort to improve public service quality by making it more effective, efficient, secure, and transparent. The Banjarbaru City Land Office is one of the land offices that has implemented electronic certificate services; therefore, an evaluation of public satisfaction is necessary to assess the effectiveness of the service. This study aims to measure the level of public satisfaction with the implementation of electronic certificates based on the Public Satisfaction Index (PSI) service elements and to identify service aspects that require further improvement. This research employed a descriptive quantitative approach. Primary data were collected through questionnaires distributed to 50 respondents who had used electronic certificate-based land title transfer services at the Banjarbaru City Land Office. Data were analyzed using the Public Satisfaction Index method based on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. In addition, the PSI results were analyzed using the principles of land registration services stipulated in Government Regulation Number 24 of 1997, namely simplicity, security, transparency, affordability, and accessibility. The results indicate that the public satisfaction level with the implementation of electronic certificates achieved a Public Satisfaction Index score of 86.550, which falls into Category B (Good). These findings indicate that electronic certificate services have generally met public expectations by providing more effective and efficient administrative processes while ensuring the security of land documents. Based on the service indicator analysis, the principles of simplicity and security obtained the highest average score of 3.595, followed by transparency (3.560), affordability (3.537), and accessibility (3.447). Although all service indicators were classified as good to very good, the accessibility aspect remains the primary area requiring improvement, particularly in enhancing public understanding of service procedures and the utilization of electronic service systems.

Keywords: *public satisfaction, electronic land certificate, land services, Public Satisfaction Index, digital transformation.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Literatur	8
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Format Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	38
D. Definisi Operasional Konsep atau Variabel	39
E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Analisis Data	43
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum Kota Banjarbaru	46
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru	49
BAB V HASIL SURVEI IKM TERHADAP PENERAPAN SERTIPIKAT ELEKTRONIK	54
BAB VI UNSUR-UNSUR PELAYANAN YANG MASIH PERLU DITINGKATKAN BERDASARKAN HASIL PENGUKURAN IKM	75
BAB VI PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam penyelenggaraan layanan publik dan transaksi digital. Dalam konteks digitalisasi tersebut, kepuasan masyarakat menjadi salah satu elemen utama yang menentukan keberhasilan implementasi sistem elektronik. Salah satu instrumen penting yang menjamin keamanan dan keaslian transaksi digital adalah sertifikat elektronik, yang berfungsi untuk memverifikasi identitas pengguna serta menjamin integritas dan kerahasiaan data (Santosa dkk. 2022). Implementasi layanan elektronik ini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi pertanahan dengan lebih cepat dan mudah, termasuk dalam hal verifikasi data fisik dan yuridis Sertipikat tanah, serta berbagai informasi lain yang tersimpan dalam sistem pangkalan data (Sapardiyono & Pinuji, 2022). Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah dituntut untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, sebagai pengguna, masyarakat menginginkan solusi yang dapat mempermudah kegiatan sehari-hari dengan tujuan untuk mengefisiensikan waktu dan tenaga. Perkembangan teknologi ini menjadi salah satu pemenuhan kebutuhan dasar manusia dalam mencapai kesejahteraan masyarakat, yang tercermin dalam pelayanan publik yang menyediakan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan terintegritas (Wilonotomo & Aji, 2018).

Menurut Rusmadi Murad, administrasi pertanahan merupakan kebijakan yang ditetapkan pemerintah untuk mengatur hubungan antara tanah dan manusia. Kebijakan ini berlandaskan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta dijabarkan lebih lanjut melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Dasar hukum administrasi pertanahan tercantum pada Pasal 33 ayat (3) UUD 1945. Ketentuan tersebut

bermakna bahwa sumber daya alam memiliki peran pokok dalam kesejahteraan masyarakat, sehingga pengelolaannya harus berada di bawah kendali negara demi kepentingan bersama (Murad, 1997). Dalam konteks administrasi pertanahan, transformasi digital berwujud pada penerapan sistem pendaftaran berbasis elektronik, pemeliharaan data berbasis elektronik termasuk penerbitan sertifikat tanah dalam format elektronik (sertipikat elektronik). Inovasi ini diharapkan mengurangi waktu layanan, menurunkan biaya administrasi, serta meminimalkan risiko pemalsuan dan kehilangan dokumen fisik. Namun, keberhasilan teknis tidak otomatis menaikkan tingkat penerima publik tanpa adanya jaminan aspek hukum, keamanan, dan kemudahan akses (Permadi & Herlindah, 2023).

Administrasi di bidang pertanahan dapat ditemui dalam kegiatan pendaftaran tanah yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum bagi pemilik suatu bidang tanah yang dibuktikan dengan tanda bukti yang sah, berupa sertifikat hak atas tanah. Sesuai dengan isi yang terdapat pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, kegiatan pendaftaran tanah bertujuan untuk memberikan kepastian serta perlindungan hukum kepada pemegang hak atas tanah, satuan rumah susun, maupun hak-hak lain yang terdaftar, agar mereka dapat dengan mudah membuktikan status kepemilikannya. Selain itu, pendaftaran tanah juga berfungsi menyediakan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk pemerintah, guna mempermudah akses terhadap data dalam melakukan berbagai perbuatan hukum terkait tanah dan satuan rumah susun yang telah terdaftar. Di samping itu, pelaksanaan pendaftaran tanah menjadi bagian penting dalam mewujudkan tertib administrasi pertanahan di Indonesia.

Dalam perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik yang semakin modern, proses pendaftaran tanah di Indonesia terus mengalami transformasi, termasuk dengan diperkenalkannya layanan pertanahan berbasis digital. Sebagai bentuk komitmen peningkatan kualitas pelayanan, Badan Pertanahan Nasional (BPN) menetapkan 7 (tujuh) layanan prioritas pertanahan, yaitu: (1) pengecekan sertifikat, (2) Surat Keterangan Pendaftaran Tanah

(SKPT), (3) hak tanggungan elektronik, (4) roya manual dan elektronik, (5) peralihan hak, (6) pendaftaran surat keputusan dan (7) perubahan Hak Guna Bangunan atau Hak Pakai menjadi Hak Milik, merupakan fokus utama peningkatan mutu layanan publik. Melalui proses ini, setiap bidang tanah didaftarkan dan diterbitkan sertipikat sebagai alat bukti kepemilikan yang sah. Namun, meningkatnya tuntutan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital (I. Santosa & Purwaningsih, 2022).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik, Kementerian ATR/BPN telah melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan administrasi pertanahan melalui implementasi berbagai inovasi, salah satunya adalah penerbitan sertipikat elektronik. Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023, tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah, dokumen seperti surat ukur dan Buku Tanah diubah menjadi Surat Ukur Elektronik (SU-el) dan Buku Tanah Elektronik (BT-el), sistem ini diharapkan dapat menggantikan sertipikat tanah fisik dengan sertipikat berbasis digital, dengan berbagai keunggulan, seperti mempercepat proses administrasi, mengurangi potensi pemalsuan dokumen, dan meningkatkan keamanan data kepemilikan. Selain itu, kebijakan ini mendukung implementasi Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) bahwa melalui pendaftaran tanah, pemerintah memberikan surat tanda bukti hak sebagai alat pembuktian yang kuat, dan menurut pasal 1 PP Nomor 24 Tahun 1997 disebutkan bahwa surat tanda bukti tersebut sebagai sertipikat. Lebih lanjut dalam pasal 31 PP Nomor 24 Tahun 1997 disebutkan bahwa kepastian hukum ini dapat diwujudkan karena di dalam sertipikat dituliskan mengenai subjek dan objek hukum atas tanah tersebut (Lubis, 2025).

Dalam rangka penerbitannya, sertipikat elektronik ini terbagi 4 (empat) yaitu pendaftaran tanah pertama kali (tanah yang belum pernah memiliki hak di atasnya), pemeliharaan data pendaftaran tanah, pencatatan perubahan dan

informasi serta proses alih media. Sertipikat elektronik dan sertipikat analog memiliki perbedaan mendasar dari segi bentuk, keamanan, dan aksesibilitas. Sertipikat analog berbentuk dokumen fisik yang rentan rusak maupun dipalsukan. Sebaliknya, sertipikat elektronik disimpan dalam sistem digital dengan teknologi enkripsi sehingga lebih aman dan sulit di manipulasi (Permadi & Herlindah, 2023). Selain itu, sertipikat elektronik memberikan kemudahan akses karena dapat diunduh atau diverifikasi secara daring tanpa keharusan membawa dokumen fisik (Adnyana & Wijaya, 2025). Proses alih media dalam Permen ATR/BPN No. 3 Tahun 2023 Bab IV mencakup verifikasi dan validasi data fisik maupun yuridis sebelum dokumen dikonversi ke format digital. Setelah melalui proses tersebut dokumen diarsipkan dalam pangkalan data elektronik sebagai bagian dari warkah digital. Setiap perubahan data dicatat dalam blok baru pada BT-el dan disahkan melalui sertipikat elektronik. Hasil verifikasi dan validasi kemudian dituangkan dalam lembar pengesahan alih media yang ditandatangani secara elektronik oleh pejabat berwenang. Kajian empiris menegaskan bahwa proses ini hanya efektif apabila didukung oleh sistem keamanan data yang kuat serta pengawasan yang ketat agar integritas dokumen elektronik tetap terjaga (Fitria & Prianto, 2025).

Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru merupakan salah satu Kantor Pertanahan di Provinsi Kalimantan Selatan yang menerapkan sistem layanan sertipikat elektronik. Namun dikarenakan sistem layanan elektronik tersebut merupakan hal yang baru, pelaksanaannya tentu saja tidak selalu berjalan dengan baik. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan berbagai macam persepsi dan tanggapan maupun asumsi dari masyarakat. Oleh karena itu, dalam mengimplementasikan layanan sertipikat elektronik tersebut sangat bergantung pada kemampuan pemerintah setempat untuk mengatasi hambatan-hambatan teknis dan sosial yang ada dari segi kualitas data yang ada, serangkaian perangkat (infrastruktur) dan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan kompetensi dalam bidang pengaplikasian data elektronik.

Untuk memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai efektivitas transformasi digital layanan pertanahan, diperlukan suatu penelitian yang

secara khusus menilai tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Implementasi sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru baru diterapkan pada 12 Juni tahun 2024 sehingga evaluasi berbasis persepsi pengguna menjadi penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan, ekspektasi, dan standar kualitas pelayanan publik. Selain itu, Banjarbaru dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan Ibukota baru Provinsi Kalimantan Selatan pada tanggal 16 Maret 2022 yang ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2022 Provinsi Kalimantan Selatan, menggantikan Kota Banjarmasin. Kota Banjarbaru juga mengalami pertumbuhan kebutuhan layanan pertanahan yang terus meningkat, menjadikan Banjarbaru sebagai pusat aktivitas pemerintahan, ekonomi, dan pemukiman baru, sehingga kualitas layanan pertanahan, termasuk sertipikat elektronik menjadi lokasi yang representatif untuk menilai keberhasilan penerapan sertipikat elektronik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, hasil pengukuran diharapkan memberikan gambaran unsur pelayanan yang telah berjalan baik serta unsur yang masih perlu ditingkatkan sebagai masukan perbaikan kualitas pelayanan pertanahan di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru berdasarkan unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)?
2. Unsur-unsur pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penerapan sertipikat elektronik pada pelayanan peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru berdasarkan unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- b. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang masih perlu ditingkatkan dalam penerapan sertipikat elektronik pada pelayanan peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru sebagai dasar rekomendasi perbaikan kualitas layanan

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian mengenai kepuasan masyarakat terhadap digitalisasi layanan pertanahan, khususnya penerapan sertipikat elektronik.
 - 2) Menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya terkait transformasi digital di bidang pertanahan dan faktor-faktor sosial yang mempengaruhi penerimaan teknologi baru.
- b. Manfaat Praktis
 - 1) Memberikan masukan kepada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru mengenai unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan sertipikat elektronik, khususnya pada pelayanan peralihan hak atas tanah.
 - 2) Menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, peningkatan sistem keamanan data, keterbukaan informasi, serta penyempurnaan strategi sosialisasi agar layanan sertipikat elektronik lebih dipahami dan diterima masyarakat.

D. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus pada permasalahan yang dikaji, maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Penelitian ini terbatas pada penerapan sertipikat elektronik dalam pelayanan pemeliharaan data pertanahan, khususnya pada pelayanan peralihan hak atas tanah yang meliputi jual beli, tukar menukar, hibah, pembagian hak bersama, pewarisan. Akses data dalam penelitian ini dibatasi pada layanan peralihan hak yang diterapkan mulai 08 September Tahun 2025 karena jenis layanan tersebut merupakan layanan yang paling sering dilakukan oleh masyarakat dan memiliki karakteristik proses yang relevan untuk dianalisis. Kajian difokuskan pada persepsi masyarakat pengguna layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan sertipikat elektronik pada pelayanan peralihan hak atas tanah dengan Lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penerapan sertipikat elektronik pada pelayanan peralihan hak atas tanah berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan sertipikat elektronik pada pelayanan peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru memperoleh nilai IKM sebesar 86,550 sehingga termasuk dalam kategori Baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan sertipikat elektronik secara umum telah mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penerapan pelayanan berbasis elektronik dinilai telah memberikan kemudahan dalam proses administrasi pertanahan, meningkatkan keamanan dokumen, serta mendukung penyelenggaraan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.
2. Berdasarkan hasil analisis terhadap masing-masing prinsip pelayanan diketahui bahwa seluruh prinsip memperoleh penilaian baik hingga sangat baik. Prinsip kesederhanaan dan keamanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,595, diikuti oleh keterbukaan sebesar 3,560, keterjangkauan sebesar 3,537, dan mutakhir sebesar 3,447. Meskipun seluruh indikator telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, prinsip mutakhir masih menjadi aspek yang paling perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan karena memperoleh nilai rata-rata paling rendah dibandingkan prinsip pelayanan lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kemudahan pelayanan, khususnya dalam memberikan pemahaman mengenai prosedur pelayanan serta pemanfaatan sistem pelayanan berbasis elektronik, perlu menjadi prioritas dalam pengembangan pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru.

B. Saran

Berdasarkan temuan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sertipikat elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru maupun bagi penelitian selanjutnya.

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik, khususnya pada aspek kesederhanaan dan keamanan pelayanan. Kedua aspek tersebut telah memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat sehingga perlu dipertahankan melalui evaluasi pelayanan secara berkala serta peningkatan kualitas sistem pelayanan elektronik.

Selain itu, Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap aspek mutakhir pelayanan karena memperoleh nilai rata-rata paling rendah dibandingkan prinsip pelayanan lainnya. Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan, memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan berbasis elektronik, serta terus melakukan penyempurnaan sistem pelayanan agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru juga diharapkan dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi mengenai sertipikat elektronik kepada masyarakat melalui media informasi maupun kegiatan penyuluhan secara langsung. Sosialisasi yang berkelanjutan diharapkan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat, keamanan, serta mekanisme pelayanan sertipikat elektronik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan berbasis digital.

2. Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

Masyarakat diharapkan secara aktif dapat mencari informasi yang benar dan resmi mengenai prosedur, ketentuan, serta keunggulan layanan sertipikat elektronik langsung dari sumber yang sah, seperti petugas di Kantor Pertanahan, situs resmi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, maupun sosial media resmi agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami informasi yang beredar. Ketika menghadapi kesulitan atau kebingungan mengenai sistem layanan yang berbasis elektronik, masyarakat disarankan untuk tidak ragu mengajukan pertanyaan atau meminta bimbingan kepada petugas yang berwenang agar proses pelayanan dapat berjalan lancar sesuai ketentuan.

Masyarakat juga diharapkan dapat berperan aktif dalam memberikan masukan, saran, maupun tanggapan yang konstruktif berdasarkan pengalaman yang dirasakan selama menggunakan layanan, baik berupa hal-hal yang sudah dirasakan memudahkan maupun kendala yang ditemui, sehingga pihak penyelenggara layanan dapat menjadikan masukan tersebut sebagai acuan untuk terus menyempurnakan sistem dan kualitas pelayanan sertipikat elektronik yang lebih baik, tepat sasaran, dan sesuai dengan kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat mengembangkan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau membandingkan penerapan sertipikat elektronik di beberapa kantor pertanahan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, dapat menambahkan variabel lain yang belum dikaji dalam penelitian ini, seperti faktor infrastruktur jaringan, tingkat literasi digital masyarakat, atau perbandingan persepsi sebelum dan sesudah penerapan layanan. Peneliti selanjutnya juga disarankan dapat menggunakan metode penelitian campuran (kualitatif dan kuantitatif) untuk menggali lebih mendalam kendala dan harapan masyarakat terkait pengembangan layanan pertanahan berbasis digital di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, P. A. S., & Wijaya, I. K. K. A. (2025). Digital Transformation of Electronic Land Certificates: Solutions and Challenges in Indonesia's Modern Land Registration System. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(5), 163–177. Doi: <https://doi.org/10.62383/aliansi.v2i5.1209>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32. Doi : <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *INFOKAM*, XV(II), 116–123.
- Darmayanti, E., Tarigan, E. K., Yani, F., Kartika, F. B., Ihsan, M., & Wibowo, B. A. (2023). Sosialisasi Peraturan Menteri ATR No. 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah. *JUDIMAS (Jurnal Inovasi Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(2), 134–140.
- Dewi, R. A. R. M., & Susantio, C. (2024). Penggunaan Sertifikat Elektronik untuk Meningkatkan Efisiensi Pendaftaran Tanah dalam Upaya Pencegahan Mafia Tanah. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(9), 3382–3392. Doi : <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i9.1441>
- Eramira. (2024). Sertifikat Tanah Elektronik: Definisi, Keunggulan, dan Cara Membuat. <https://eramira.com/Sertifikat-Tanah-Elektronik-Adalah-Definisi-Keunggulan-Dan-Cara-Buat/>
- Fitria, B., & Prianto, Y. (2025). Jaminan Keamanan Data pada Sistem Elektronik Sesuai Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 13(6), 1142–1155. Doi : <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i06.p07>
- Ghoniya, N., & M. (2011). Jurnal Dinamika Manajemen. In *JDM* (Vol. 2, Number 2). Doi : <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>
- Kamil, M. I., Ulum, H., & Widiyantoro, A. (2023). Implementasi Asas Kontradiktur Delimitasi dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Pertanahan Kota Mataram). *Unizar Law Review*, 6(1). Doi : <https://doi.org/10.36679/ulr.v6i1.39>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran (B. Sabran, Tran.; 12th ed., Vol. 1). Erlangga.

- Larono, S. R. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18–32. Doi : <https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.217>
- Lestari, G. T. , & P. M. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Karyawan Universitas Pancasakti Tegal) (Vol. 02, Number 03). Doi : <https://journal.uui.ac.id/selma/index>
- Lubis, D. (2025). Pelaksanaan Sertipikat Tanah Berbasis Elektronik / Implementation of Electronic-Based Land Certificates. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 7(1), 72–83. Doi : <https://doi.org/10.47652/metadata.v7i1.563>
- Mahawati, G., & Sulistiyani, E. (2021). Efikasi Diri Dan Disiplin Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Vol. 07, Number 1).
- Masri, E., & Hirwansyah. (2023). Kebijakan Penerbitan Sertipikat Elektronik Pada Sistem Pendaftaran Tanah di Indonesia Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum. *KRTHA BHAYANGKARA*, 17(1), 157–174. Doi : <https://doi.org/10.31599/krtha.v17i1.2109>
- Mengasi, E. Y. , & H. S. W. (2024). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan di Indonesia: Sebuah Kajian Literatur. *XVIII*(3), 383–394.
- Murad, R. (1997). Administrasi Pertanahan. CV. Mandar Maju.
- Murniasih, E. , & H. S. W. (2016). Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kompetensi pada kinerja karyawan dimediasi komitmen afektif. *Management Analysis Journal*, 24–35.
- Perdana, R. (2020). Catatan Peneliti Tentang Metode Kuantitatif. [Artikel Web]. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau. Doi : <https://feb.umri.ac.id/catatan-peneliti-tentang-metode-kuantitatif/>
- Permadi, I., & Herlindah. (2023). Electronic title certificate as legal evidence: the land registration system and the quest for legal certainty in Indonesia. *Digital Evidence and Electronic Signature Law Review*, 20, 47–61. Doi : <https://ials.sas.ac.uk/digital-evidence-and-electronic-signature-law-review>
- Putranto, M. I. D., & Mansyur, A. (2023). Urgensi Penerapan Sertipikat Tanah Secara Elektronik. *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 12(1). Doi : <https://doi.org/10.28946/rpt.v12i1.2645>
- Rahmawati, S. N. , Z. E. , & A. L. A. (2022). Persepsi Dukungan Organisasi dan Kinerja Karyawan di Indonesia: Studi Metaanalisis. *Psikologika: Jurnal*

- Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 27(2), 379–402. Doi : <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol27.iss2.art10>
- Rachmawati, K., & Sudirman, M. (2024). Tantangan Keamanan dan Solusi di Praktik Kenotariatan. *Global Journal of Management & Innovation (GJMI)*, 2(8), 276–282. Doi : <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i8.763>
- Rizki. (2025). Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Sertipikat Elektronik Seminar Hasil Diajukan Untuk Melakukan Seminar Hasil Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Program Studi Diploma IV Pertanian.
- Santosa, A. A., Prasetyo, Y. T., Alamsjah, F., Redi, A. A. N. P., Gunawan, I., Putra, A. R., Persada, S. F., & Nadlifatin, R. (2022). How the COVID-19 Pandemic Affected the Sustainable Adoption of Digital Signature: An Integrated Factors Analysis Model. *Sustainability*, 14(7), 4281. Doi : <https://doi.org/10.3390/su14074281>
- Santosa, I., & Purwaningsih, E. (2022). Analisis Pelaksanaan Transformasi Digital Sertifikat Tanah di Era 4.0. *Jurnal Surya Kencana Dua : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 9(1), 16. Doi : <https://doi.org/10.32493/SKD.v9i1.y2022.22496>
- Sapardiyono, S., & Pinuji, S. (2022). Konsistensi Perlindungan Hukum Kepemilikan dan Hak Atas Tanah melalui Sertipikat Tanah Elektronik. *Widya Bhumi*, 2(1), 54–64. Doi : <https://doi.org/10.31292/wb.v2i1.19>
- Sari, A. D. N. , & R. W. (2024). Pengaruh Faktor-faktor Internal dan Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan di Indonesia: *Literature Review. Business and Accounting Education Journal*, 5(3), 312–331. <https://doi.org/10.15294/baej.v5i3.10011>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. www.cvalfabeta.com
- Syafitri, E., Yogopriyatno, J., & Zulkhakim, A. A. (2024). Kesiapan Implementasi Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu. *Iapa Proceedings Conference*, 196–215. Doi : <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1053>
- Tetama, A. R. (2023). Politik hukum pendaftaran tanah elektronik pasca Undang-Undang cipta kerja. *Tunas Agraria*, 6(1), 30–40. Doi : <https://doi.org/10.31292/jta.v6i1.201>
- Utama, Z. R., & Ufran. (2023). Analisis Perlindungan Hukum Bagi Pihak Pemegang Sertifikat Hak Milik terhadap Penerbitan Sertipikat Ganda. *Indonesia Berdaya*, 4(1), 417–422. Doi :

<https://doi.org/10.47679/ib.202341>

Wilonotomo, W., & Aji, K. P. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12 (2), 163–178. Doi : <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2018.V12.163-178>

Windayana, S. (2024). Sertifikat Elektronik sebagai Jaminan Perlindungan Hak atas Tanah di Indonesia. Doi : <https://mediaindonesia.com/opini/718308/sertifikat-elektronik-sebagai-jaminan-perlindungan-hak-atas-tanah-di-indonesia>

Zhorgy, L. Q. (2025). Tingkat Tkepuasan Masyarakat Terhadap Sertipikat Elektronik : Tinjauan Dari Aspek Keamanan Dan Aksesibilitas Di Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2022 Provinsi Kalimantan Selatan.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang, BPK RI (2023).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Pendaftaran Tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, Dan Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2019 Penerapan Tanda Tangan Elektronik.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 440 / SK – HR.02/III/2023.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Petunjuk Teknis Nomor 3/JUKNIS-HR.02/III/2024.